

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 05 de Febrero de 2026

20261030004106

Señor(a)
OLIVA CAICEDO ASCANIO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso

Radicado número 29358356 de 22 de Enero de 2026

Número de cuenta XXX

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29358356

Fecha del acto que se notifica: 27-01-2026

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Yulitza Geraldin Santos Guerre
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>	
PETENTE: <u>OLIVA CAICEDO ASCANIO</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29358356 22/01/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030004106 05/02/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>11/03/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>17/03/2026</u>		
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."		
Página 1 de 1		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29358356	Fecha de creación:	22/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	OLIVA CAICEDO ASCANIO		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	27/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: La señora Oliva Caicedo Ascanio, identificado con cédula 27.615.184 expedida en Abrego, teléfono: XXX, en su calidad de usuaria del servicio manifiesta inconformidad con el consumo o producción de la factura correspondiente al período facturado. -18/12/2025 a 17/01/2026 consumo de 218 kilovatios. Informa que mantienen los mismos aparatos electrónicos, habitan las mismas personas, el uso del servicio es compartido, la nevera en su gran mayoría del tiempo la nevera permanece desconectada, lo cual no comprende el incremento en su factura. Solicita se verifique y se determine la causa. No presenta lectura actual y no acepta cobro de la revisión.			
Decisión: Estimada señora Oliva Caicedo Ascanio, Le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En relación con su reclamación, identificada en el asunto, y que se refiere a la inconformidad por el consumo o producción de la factura de 218 kilovatios correspondiente al período del 18/12/2025 a 17/01/2026, le daremos respuesta en los siguientes términos: Después de revisar el consumo facturado para el período del 18/12/2025 a 17/01/2026, que asciende a 218 kilovatios, podemos confirmar que este presenta una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 198.79 kilovatios límite superior. Este límite se establece tomando en cuenta los consumos registrados durante los últimos 12 períodos			

facturados, basados en lecturas reales tomadas en terreno.

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación, de acuerdo con el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Así mismo, de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 24/01/2026, la empresa llevó a cabo esta revisión número 33063848 por desviación significativa, con la siguiente observación:

Se ubica equipo de medida en fachada, el cual registra el suministro de energía a una vivienda unifamiliar habitada. Se realizan pruebas técnicas al medidor, verificando su correcto funcionamiento y descartando fugas; igualmente, se toma carga. Al indagar sobre la variación en el consumo, se evidencia que el medidor registra energía para dos (2) viviendas. Adicionalmente, se informa que, hace aproximadamente mes y medio, llegaron nuevos inquilinos a una de ellas, incrementando el consumo energético debido a que dicho inquilino cuenta con una nevera más grande. Se comunica al usuario el consumo a facturar, quedando conforme, y se le sugiere realizar la independización del servicio de energía.

De acuerdo con lo anterior, no se accede a su reclamación y se confirma que el consumo facturado durante el período objeto de la reclamación, del 18/12/2025 a 17/01/2026, equivalente a 218 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación.

Finalmente, es pertinente referir que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de los electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, se recomienda hacer uso racional y adecuado del servicio, tomando acciones eficaces para evitar el aumento del consumo de energía en el inmueble. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 106,621

Resuelto por:



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO